



**Soutenir la qualité des soins infirmiers: un levier
pour améliorer les services aux usagers**

Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions

Juin 2016

Carl Ardy DUBOIS, Professeur titulaire
Faculté des sciences infirmières

Équipe de recherche

- Carl-Ardy Dubois
- Danielle D'Amour
- Isabelle Brault
- Clémence Dallaire
- Johanne Déry
- Arnaud Duhoux
- Mélanie Lavoie-Tremblay
- Luc Mathieu
- Hermès Karemere
- Arnaud Zufferey

Contributions

- Contributeurs internationaux
 - Michèle Kosremelli Asmar: Liban
 - Geneviève Delacourt: France
 - Dan Lecocq: Belgique
 - Ismaïla Mbaye: Sénégal
 - Amel Nouira: Tunisie
 - Joachim Rapin: Suisse

Travaux financés par les SIDIIEF et les IRSC

Les infirmières dans les systèmes de santé

- Des rôles clés : prestation, surveillance, coordination
- Mais contribution invisible
- Avec des conséquences
 - Faible attention accordée aux soins infirmiers par les instances politiques et administratives
 - Manque d'information au niveau local pour guider les décisions concernant les services infirmiers
 - Conditions de pratiques qui ne permettent pas d'utiliser le plein potentiel des infirmières

La mesure de la qualité

- Un outil de régulation des systèmes de santé
- Un outil d'aide à la décision
 - Décision sur la dotation
 - Décision sur la formation
 - Décision sur l'organisation du travail et de la pratique professionnelle
- Impératif de rendre mieux visible la contribution infirmière pour:
 - Prendre des décisions éclairées sur les soins infirmiers
 - Guider les initiatives d'amélioration de la qualité des soins
 - Améliorer la performance des systèmes de santé

Objectifs

- Identifier, sur la base des preuves scientifiques actuelles, les indicateurs qui doivent être privilégiés pour mesurer la qualité et la performance des services prodigués par les équipes de soins infirmiers;
- Discuter des stratégies à mobiliser pour accorder une place plus grande aux indicateurs de qualité sensibles aux soins infirmiers

Évaluer la contribution infirmière à la qualité

3 défis

- Conceptualisation de la qualité
- Base commune d'indicateurs sensibles aux soins infirmiers
- Développement et implantation de mesures de ces indicateurs

Rôle des indicateurs

- Permet de définir précisément ce que l'on veut mesurer
- Permet de vérifier si l'on est bien en train de faire ce que l'on a prévu
- Et de développer les plans d'action nécessaires pour réduire les écarts

Indicateurs sensibles aux soins infirmiers

Indicateurs fondés sur le domaine de pratique des infirmières et pour lesquels il existe des **données empiriques** qui prouvent l'existence d'un lien entre les ressources infirmières, les interventions infirmières et les résultats

adapté de Doran & Pringle, 2011

Démarche

- Un cadre conceptuel de la qualité articulé autour de trois fonctions
 - Une vaste recension des écrits couvrant la période 1990 – 2014
 - Un processus de sélection des indicateurs qui doivent faire l'objet d'une attention prioritaire (parmi 58 répertoriés) – À partir de 5 critères
 - Une analyse des systèmes de mesure de la qualité dans 7 pays et territoire de la francophonie, incluant 4 de l'OCDE: Belgique, France, Québec, Suisse

Conceptualisation de la qualité des soins infirmiers

Dubois et al. *BMC Nursing* 2013, **12**:7
<http://www.biomedcentral.com/1472-6955/12/7>



RESEARCH ARTICLE

Open Access

Conceptualizing performance of nursing care as a prerequisite for better measurement: a systematic and interpretive review

Carl-Ardy Dubois^{1*}, Danielle D'Amour¹, Marie-Pascale Pomey², Francine Girard¹ and Isabelle Brault¹

Conceptualisation de la qualité des soins infirmiers

- CaPSI – Cadre de gestion de la performance des soins infirmiers :
 - 3 fonctions
 - 14 dimensions
 - 51 indicateurs potentiellement sensibles aux soins infirmiers

Environnement : système social, politique et économique, culture, système d'éducation, système professionnel, législation, régulation

Système de soins infirmiers

Acquérir, déployer et maintenir les ressources

• Dotation

- Quantité
- Types
- Composition

Profils des patients

• Conditions de travail

- Ressources physiques, matérielles, technologiques
- Conditions d'emploi (charge de travail, horaire, statut)

• Maintien du personnel

- Santé et qualité de vie au travail
- Satisfaction / conditions de travail
- Rétenion
- Absentéisme

• Viabilité économique

- Coûts
- Coûts par activité

Transformer les ressources en services

• Environnement de pratique

- Autonomie
- Collaboration
- Décentralisation de la prise de décision
- Soutien (collègues et gestionnaires)

• Processus de soins

- Panification
- Gestion des problèmes et symptômes
- Promotion / prévention
- Intégration / coordination
- Étendue de pratique

• Expérience du patient

- Continuité
- Participation du patient / famille
- Réactivité

• Satisfaction professionnelle

Produire des changements dans la condition et l'état du patient

Résultats directement attribuables aux soins infirmiers

Confort / qualité de vie

Habilitation

Sécurité

Capacités fonctionnelles

Satisfaction du patient / famille

Contribution conjointe des soins infirmiers et autres systèmes

- Réadmission
- Durée de séjour
- État de santé
- Complications
- Mortalité

Autres systèmes organisationnels

Conceptualisation de la qualité des soins infirmiers

- CaPSI:
 - Univers des indicateurs potentiellement sensibles aux soins infirmiers
 - Couvre l'ensemble des aspects clés des soins infirmiers
 - Grande généralisabilité: applicable à divers contextes de soins
 - Cadre intégrateur
 - Des indicateurs regroupés en dimensions et fonctions
 - Complémentarité des dimensions
 - Liens entre les dimensions et fonctions

Base commune d'indicateurs

- Défi de passer de la conceptualisation à l'opérationnalisation
 - Parcimonie: réduction du nombre d'indicateurs
 - Répartition d'indicateurs dans les différentes fonctions
 - Indicateurs transversaux versus indicateurs spécifiques

Base commune d'indicateurs

Sélection des indicateurs qui doivent faire l'objet d'une attention prioritaire (parmi 58 répertoriés)

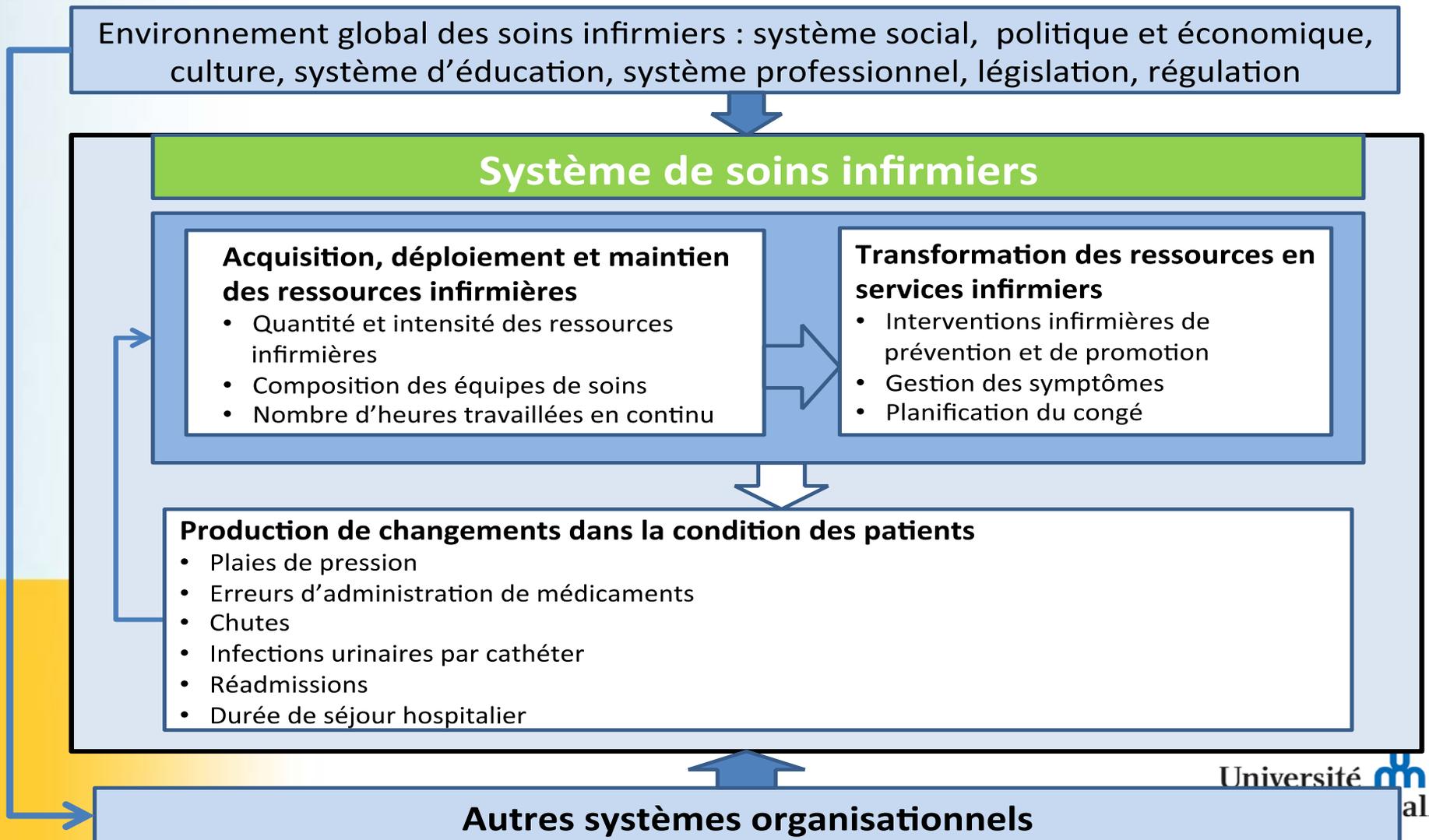
- Liste restreinte de 25 indicateurs
- 5 critères de sélection
 - Sensibilité aux soins infirmiers
 - Importance/pertinence
 - Faisabilité
 - Potentiel d'utilisation à des fins d'amélioration
 - Potentiel d'établir des comparaisons

Sensible aux soins infirmiers	<p>Haute* : des écrits scientifiques ont prouvé le lien fort entre intrants, interventions infirmières et résultats.</p> <p>Moyenne* : les écrits scientifiques ne font pas consensus sur le lien et ne montrent pas tous le même lien fort.</p> <p>Faible* : il n'y a pas d'écrits scientifiques qui démontrent un lien.</p>
Pertinence/ Importance	<p>Haute : fournit une information (ou réfère à un enjeu) qui a beaucoup d'importance pour de nombreux partenaires (ex. ampleur du problème ciblé, son impact économique, variété de contextes concernés).</p> <p>Moyenne : Fournit une information (ou réfère à un enjeu) qui a moins d'importance ou a de l'importance pour un nombre moins grand de partenaires ou de contextes.</p> <p>Faible : Fournit une information dont le sens est contesté par l'un ou l'autre des partenaires.</p>
Faisabilité	<p>Haute : données en général accessibles et déjà traitées (par exemple, dans des bases de données administratives ou cliniques couramment utilisées).</p> <p>Moyenne : données en général accessibles (par exemple, dans les dossiers des patients), mais non nécessairement traitées.</p> <p>Faible : besoin de mettre des ressources pour créer les données et les traiter (par exemple, nécessité de recourir à des enquêtes spécifiques).</p>
Possibilité de comparaison	<p>Haute : l'indicateur est connu, défini et mesuré de manière fortement consensuelle (outils de mesure peu nombreux et souvent utilisés).</p> <p>Moyenne : l'indicateur est connu, défini et mesuré de manière moyennement consensuelle (outils de mesure nombreux et peu utilisés).</p> <p>Faible : l'indicateur est défini de manière très variable et mesuré de manière non consensuelle (peu d'outils de mesure, rarement utilisés).</p>
Potentiel d'utilisation	<p>Haute : l'indicateur débouche sur une action correctrice et réalisable par les acteurs du niveau organisationnel (niveau micro - niveau meso).</p> <p>Moyenne l'indicateur débouche sur une action correctrice et réalisable par les acteurs du niveau politique, gouvernemental (niveau macro).</p> <p>Faible : l'indicateur ne débouche pas sur une action correctrice.</p>

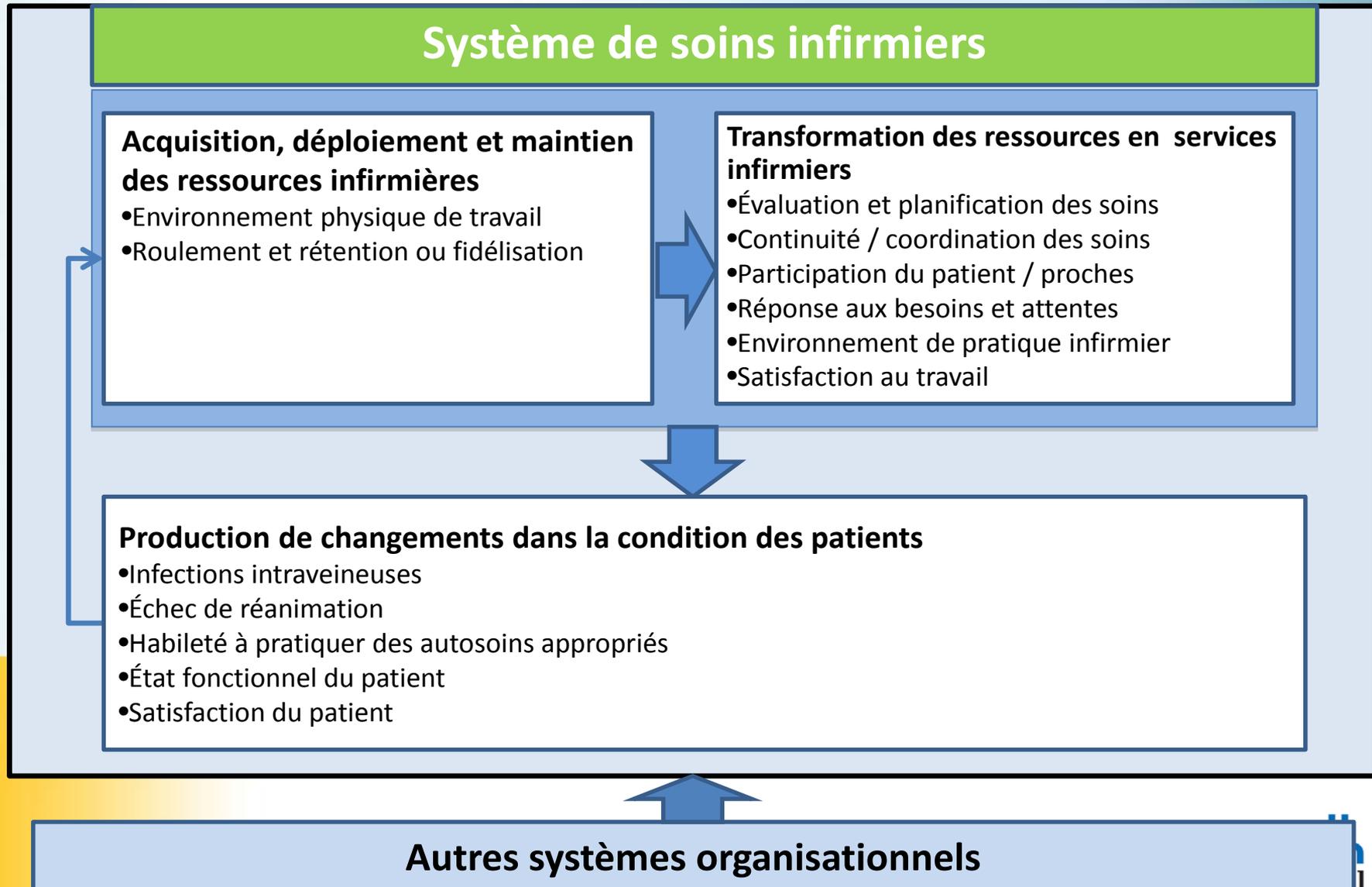
12 indicateurs qui passent le test des 5 critères et doivent faire l'objet d'une attention prioritaire



12 indicateurs qui passent le test des 5 critères et doivent faire l'objet d'une attention prioritaire



13 indicateurs pour la recherche



Le développement des mesures

- Les construits à évaluer sont souvent multidimensionnels et incorporent des valeurs et jugements
- Les mesures doivent faire consensus
- Les mesures doivent mobiliser les collaborateurs

Sélection des mesures

- Utilisation des outils de mesure existants dans le milieu
- Utilisation des données existantes et transformation en mesures
- Nécessité d'une expertise en mesure pour assurer la validité et la fiabilité

Développement des mesures

Pour chaque indicateur:

- Description du rôle infirmier
- Recherche des meilleures pratiques
- Recherche des mesures utilisées dans l'établissement
- Recherche des informations colligées
- Développement de mesures qui peuvent le mieux capter l'indicateur
- Consultation sur les mesures
- Expérimentation

Analyse dans 7 pays et territoires de la francophonie

Indicateurs	Nombre de pays
Acquisition, déploiement et maintien des ressources	
<i>Quantité et intensité des ressources</i>	4
<i>Nombre d'heures travaillées en continu</i>	2
<i>Composition du personnel</i>	3
Transformation des ressources en services infirmiers pertinents	
<i>Interventions infirmières de prévention et de promotion</i>	4
<i>Gestion des symptômes (douleur et fatigue)</i>	5
<i>Planification du congé</i>	2
Production de changement dans les conditions des patients	
<i>Plaies de pression</i>	4
<i>Erreurs d'administration de médicaments</i>	2
<i>Chutes</i>	3
<i>Infection urinaire par cathéter</i>	0
<i>Réadmissions</i>	3
<i>Durée de séjour hospitalier</i>	

Analyse dans 7 pays et territoires de la francophonie

- Niveau d'implantation variable mais surtout très limité des 12 indicateurs
 - Aucun des 12 indicateurs n'est implanté dans l'ensemble des 7 pays ou territoires sélectionnés
- Faible écho à ces indicateurs dans des bases de données internationales (ex. ÉCO-Santé - OCDE; Statistiques sanitaires mondiales)
- Faible place occupée par les instances infirmières dans la gouvernance de la qualité sur les plans national, régional et local
- Absence de stratégies intégrées et coordonnées pour améliorer la qualité de soins infirmiers: des initiatives plutôt ponctuelles et fragmentées

Mise en place d'un système de gestion de la performance des soins infirmiers

Une démarche institutionnelle impliquant

- D'en faire une priorité institutionnelle et une priorité pour la direction des soins
- De rendre le système de gestion de la performance le plus facile d'application possible
- De sensibiliser les gestionnaires et les cliniciens aux objectifs poursuivis (formation, concertation, participation...)
- Soutenir une démarche collective pour le développement du système
- De mobiliser diverses instances et les personnes concernées

Mise en place d'un système de gestion de la performance des soins infirmiers

Une infrastructure à mettre en place

- Des instances de prise de décision mobilisant le leadership de l'organisation
 - Des instances de consultation
 - Un système informatisé de gestion de l'information: élément facilitant
- Les données doivent pouvoir être facilement accessibles : tableau de bord
 - Les résultats des mesures servent à l'amélioration des pratiques
 - Lourdeur pour une organisation de développer des mesures
 - Organisations riches peuvent investir mais les autres...

Mise en place d'un système de gestion de la performance des soins infirmiers

- Des retombées pour l'ensemble du système de santé
 - Information sur les conditions réelles de prestation des services
 - Identification des modes d'organisation favorisant des interventions qui optimisent les résultats
 - Conditions pour des organisations et systèmes de santé apprenants
 - Possibilités de comparaisons => incitations à l'amélioration